

Sachliche und zeitliche Gliederung

Anlage zum Berufsausbildungs- oder Umschulungsvertrag

AUSBILDUNGSBERUF: **Servicefachkraft für Dialogmarketing**

AUSZUBILDENDE / -R:

Ausbildungsbetrieb: Unterschrift / Stempel

IHK: Unterschrift / Stempel

Gliederung der Ausbildungsinhalte nach dem Ausbildungsberufsbild Monate ca.
Umfang und Tiefe der Lernziele: siehe Anlage 1 (Ausbildungsrahmenplan der Verordnung)

- | | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | Der Ausbildungsbetrieb | 1 |
| | 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur des Ausbildungsbetriebes | |
| | 1.2 Berufsbildung, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften | |
| | 1.3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der | |
| | 1.4 Umweltschutz | |
| 2. | Dienstleistungsangebot | 2 |
| | a) Bedeutung und Funktion des Dialogmarketings in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen | |
| | b) Leistungen der Dialogmarketing-Branche unterscheiden | |
| | c) das Leistungsangebot des Ausbildungsbetriebes darstellen | |
| 3. | Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit | 2 |
| | a) Entscheidungsprozesse und Informationswege im Ausbildungsbetrieb und die Zusammenarbeit zwischen den Funktionsbereichen berücksichtigen | |
| | b) Arbeitsaufträge erfassen, die eigene Arbeit strukturieren, Arbeitsschritte mit den Beteiligten abstimmen | |
| | c) mit internen und externen Partnern kooperieren, Besprechungen planen, vorbereiten und durchführen | |
| | c) Termine planen und überwachen, bei Terminabweichungen erforderliche Maßnahmen ergreifen | |
| | e) Arbeitstechniken, Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lerntechniken einsetzen | |

- f) den eigenen Arbeitsplatz gestalten, ergonomische Regeln bei der Arbeit sowie Schutzvorschriften für Bildschirmarbeitsplätze und Empfehlungen, insbesondere der Berufsgenossenschaften, für Arbeitsplätze in Call Centern beachten
- g) Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung im eigenen Arbeitsbereich vorschlagen
- h) Aufgaben im Team bearbeiten
- i) neue Mitarbeiter bei der Einarbeitung unterstützen
- j) Konflikte vermeiden und zur Konfliktlösung beitragen

4. Betriebliche Prozessorganisation, Qualitätssicherung 2

- a) dialogorientierte Organisationseinheiten in die Wertschöpfungskette einordnen
- b) bei Auftragsbearbeitung und Informationsweitergabe Schnittstellen berücksichtigen, bei Problemen Maßnahmen ergreifen
- c) Arbeitsabläufe an veränderte Anforderungen anpassen
- d) Prozessablauf analysieren, bewerten und bei Problemen Lösungsmöglichkeiten vorschlagen
- e) Zusammenhang zwischen Prozessqualität und Kundenzufriedenheit berücksichtigen
- f) qualitätssichernde Maßnahmen umsetzen

5. Dialogprozesse 3 - 5

- 5.1 Sprachliche und schriftliche Kommunikation
 - a) Texte zielgerichtet und den Kommunikationsmitteln angepasst formulieren, gliedern und gestalten
 - b) rhetorische Mittel einsetzen
 - c) Sprachverhalten und Kundentyp bei der Gesprächsführung berücksichtigen
 - d) Gesprächsführungstechniken situationsgerecht einsetzen
 - e) Gespräche auch in einer Fremdsprache annehmen und weiterleiten
 - f) Inbound- und Outboundgespräche führen
 - g) Maßnahmen zur Stimmbildung ergreifen
 - h) Maßnahmen des Stressmanagements anwenden
- 5.2 Kundenbetreuung
 - a) Kundenwünsche analysieren und bearbeiten
 - b) Kunden- und Auftragsdaten während des Gesprächs erfassen und abrufen
 - c) Vorgaben des Auftraggebers berücksichtigen
- 5.3 Kundenbindung
 - a) produkt- oder dienstleistungsbezogene Beratungen durchführen
 - b) Zufriedenheitsbefragungen durchführen
 - c) Haltegespräche nach Kündigungen durchführen
 - d) Lieferungs- und Zahlungstermine disponieren, Bonität des Kunden überprüfen
 - e) Beschwerden und Reklamationen bearbeiten, Beschwerdemanagement zur Kundenbindung nutzen
 - f) Instrumente der Kundenbindung anwenden

- 5.4 Kundengewinnung
- a) neue Kunden akquirieren
 - b) Bedarf des Kunden ermitteln
 - c) Produkte oder Dienstleistungen verkaufen, Verträge im Namen des Auftraggebers abschließen, Rechtsvorschriften beachten
 - d) andere und höherwertige Produkte oder Dienstleistungen anbieten

6. Informations- und Kommunikationssysteme 3 - 5

- 6.1 Software, Netze, Dienste
- a) Kommunikationsanlagen nutzen
 - b) Betriebssysteme, Standardsoftware und betriebsübliche Software anwenden
 - c) Informationsnetze und -dienste nutzen
 - d) branchenspezifische Kommunikationssysteme nach Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden
 - e) fremdsprachige Informationsquellen nutzen
 - f) Kommunikationstarife und -kosten vergleichen
- 6.2 Datenbanken, Datenschutz und Datensicherheit
- a) Aufbau einer relationalen Datenbank erläutern
 - b) Datenbanken nutzen
 - c) Daten eingeben, pflegen und sichern
 - d) Notwendigkeit der Datensicherung begründen, rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden
 - e) Notwendigkeit des Schutzes vor schadenstiftenden Programme erläutern, Schutzmaßnahmen ergreifen

7. Projekte 4 - 6

- 7.1 Projektvorbereitung
- a) Projektpläne aus Projektzielen ableiten
 - b) Teilaufgaben entwickeln
 - c) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen
 - d) Gesprächsleitfäden für Projekte erarbeiten
- 7.2 Projektdurchführung
- a) Ablaufpläne umsetzen
 - b) Projektaufgaben mit Beteiligten koordinieren
 - c) betriebsbedingte Abweichungen in Projektabläufen melden, an der Entwicklung von Lösungsalternativen mitwirken
 - d) Projektabläufe an veränderte Anforderungen von Auftraggeber anpassen
 - e) Arbeitszeitkonten führen
- 7.3 Projektcontrolling
- a) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren
 - b) Kennzahlen von Projekten erfassen und für die Auftragsabrechnung aufbereiten und weiterleiten
 - c) Projektstatistiken erstellen

- d) Kosten ermitteln und erfassen
- e) an der Erstellung des Abschlussberichtes mitwirken
- f) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle begründen